Pratiques exemplaires de traitement des demandes qui portent sur un grand nombre de documents à l'intention des institutions

Projet conjoint du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario

et de

l'Unité de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du ministère des Richesses naturelles

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario

Ministère des Richesses naturelles

Septembre 2002

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario tient à remercier de leur collaboration Laura Lee May du ministère des Richesses naturelles et Judith Hoffman du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario.

La présente publication est également accessible au site Web du CIPVP.

This publication is also available in English.

Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario
80, rue Bloor Ouest, Bureau 1700
Toronto (Ontario) M5S 2V1
416-326-3333
1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195
ATS (Téléimprimeur) : 416-325-7539
Site Web : www.ipc.on.ca

Ontario

Unité de l'accès à l'information
et de la protection de la vie privée
Ministère des Richesses naturelles
C.P. 7000
Peterborough (Ontario) K9J 8M5
(705) 755-1653
Télécopieur : (705) 755-1621

Table des matières

Introduction 1

Étapes initiales 2

Éclaircir la demande 2

S'il y a lieu, collaborer avec l'auteur de la demande pour circonscrire la demande 2

Envisager d'autres moyens de répondre aux besoins de l'auteur de la demande 2

Accompagner l'estimation des droits à acquitter, le cas échéant, d'un avis provisoire 3

Énumérer les catégories de documents visés par la demande 3

Déterminer s'il faut proroger le délai 4

Communiquer avec l'auteur de la demande 4

Repérer les documents 6

Communiquer directement avec le personnel de l'institution 6

Lire les documents 6

Identifier les documents électroniques 6

Faire un suivi de la recherche 6

Traiter les documents 8

Créer un index des documents 8

Accorder l'accès dans les plus brefs délais 8

Fournir des avis clairs à toutes les personnes concernées 8

Demeurer en contact avec l'auteur de la demande 10

Faire preuve d'imagination 10

Gérer les demandes volumineuses 11

Répartir le travail 11

Dresser une liste de contrôle 11

Gérer activement le traitement 11

Développer l'expertise des responsables de programmes 12

Annexe A — Avis à une personne concernée Formules de consentement 13

Annexe B — Formules de repérage de documents 18

103-01009/

Introduction

Il arrive que les demandes présentées aux institutions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (les « *Lois* ») portent sur des centaines, voire des milliers de pages ou de documents. Le traitement de ces demandes n'est pas une mince affaire.

Les pratiques exemplaires contenues dans le présent document proposent des stratégies dont les institutions pourront s'inspirer lors du traitement des demandes qui portent sur un grand nombre de documents, et même pour le traitement d'autres demandes. Dans les renvois aux *Lois*, la disposition de la *Loi* provinciale précède celle de la *Loi* municipale (p. ex., article 27/20).

Le traitement des demandes qui portent sur un grand nombre de documents (que nous appelons « demandes volumineuses » dans le reste du présent document par souci de simplicité) nécessite une parfaite compréhension de tous les aspects du traitement des demandes, notamment les exigences portant sur la recherche, les estimations des droits à acquitter, les avis provisoires, les décisions définitives, les prorogations de délai et les avis à des tiers. Le présent document ne contient pas de marche à suivre détaillée, mais se veut un complément aux exigences et ressources existantes. Pour de plus amples renseignements, consulter le *Manuel* du Bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion, la « Freedom of Information Guideline » ainsi que les autres directives de pratiques et les ordonnances du CIPVP[1].

Les suggestions qui suivent ne s'appliquent pas nécessairement à toutes les demandes volumineuses, mais elles pourraient se révéler utiles dans différentes situations.

[1] Le *Manuel* du SCG est accessible à www.gov.on.ca/MBS/french/fip/manual.html, et la « Freedom of Information Guideline » à www.gov.on.ca/MBS/english.fip (en anglais seulement). Les publications du CIPVP mentionnées dans le présent document sont accessibles au site Web du CIPVP à www.ipc.on.ca.

Étapes initiales

Les étapes initiales sont essentielles au traitement fructueux des demandes volumineuses. Les conseils suivants pourraient se révéler utiles.

Éclaircir la demande

Les demandes volumineuses portent souvent sur des sujets imprécis qu'il y a lieu d'éclaircir avant le traitement. Le document *Dans la pratique* n° 15 (en anglais seulement) propose des démarches efficaces à cet effet.

Si la demande volumineuse est vague, il pourrait être utile de se faire rapidement une idée générale des types de documents qu'elle vise. Ainsi, avant de demander des éclaircissements, le personnel responsable pourrait déterminer les documents pertinents et accessibles et ceux qui ne le sont pas. Les éclaircissements pourront ainsi se faire plus rapidement du fait que les renseignements accessibles et inaccessibles sont connus et que l'institution peut suggérer des solutions de rechange (p. ex., fournir les renseignements sous une autre forme si la forme demandée n'existe pas). Pour ce faire, le personnel peut examiner des index de documents, communiquer avec les responsables des programmes et déterminer si les documents ont fait l'objet de demandes antérieures. Lorsqu'il se révèle nécessaire d'éclaircir une demande volumineuse, une compréhension générale des catégories de documents permettrait à l'institution de circonscrire avec l'auteur de la demande les types de documents que ce dernier recherche.

S'il y a lieu, collaborer avec l'auteur de la demande pour circonscrire la demande

Circonscrire la demande consiste à collaborer avec son auteur pour en réduire la portée ou le nombre de documents qu'elle vise. Cette mesure est particulièrement utile dans les cas où la demande est très générale et où son auteur ignore les types de documents dont l'institution a la garde. Elle permet à l'institution de familiariser l'auteur de la demande à sa structure, au rôle qu'elle a joué, le cas échéant, dans les événements entourant les documents recherchés, et aux documents qu'elle possède ou ne possède pas. Sachant cela, l'auteur de la demande peut décider des suites à donner à sa demande.

Envisager d'autres moyens de répondre aux besoins de l'auteur de la demande

L'institution pourrait envisager dès le départ la possibilité de trouver d'autres moyens de répondre aux besoins de l'auteur d'une demande qui pourrait porter sur un grand nombre de documents. Par exemple, l'auteur de la demande s'intéresse-t-il à une chose précise au sujet de laquelle un responsable de programme pourrait le renseigner? La demande peut-elle être divisée en parties dont chacune serait traitée dans l'ordre d'importance établi par son auteur? Ces démarches pourraient se révéler avantageuses pour l'auteur de la demande comme pour l'institution, en rendant la demande plus facile à traiter ou, dans certains cas, carrément inutile.

Accompagner l'estimation des droits à acquitter, le cas échéant, d'un avis provisoire

Une estimation des droits est généralement établie avant de répondre à une demande volumineuse, surtout lorsque celle-ci porte sur des documents généraux. En effet, les frais de recherche représentent généralement une forte proportion des droits. (Ne pas oublier que des frais de recherche ne peuvent être exigés des personnes qui demandent l'accès aux renseignements personnels qui les concernent.) Lorsqu'une estimation des droits est établie, l'institution peut demander un acompte de 50 pour 100 avant de traiter la demande.

Lorsque les droits s'élèvent à 100 $ ou plus selon l'estimation, celle-ci devrait être accompagnée d'un avis provisoire[2]. Cet avis permet à l'auteur de demande d'avoir une idée des chances que l'accès aux documents lui sera accordé complètement ou en partie, et des exceptions qui sont susceptibles d'être invoquées. Ces renseignements permettent à l'auteur de la demande de déterminer s'il veut donner suite à sa demande. Bien que l'estimation des droits puisse être portée en appel, l'avis provisoire n'est pas une décision quant à l'accès au sens de la *Loi* et est sans appel. (Seule une décision définitive concernant l'accès peut être portée en appel.)

Pour établir une estimation des droits ou un avis provisoire, il faut :

- soit évaluer un échantillon représentatif des documents;
- soit consulter des employés de l'institution qui connaissent le type et le contenu des documents.

Énumérer les catégories de documents visés par la demande

Au moment d'établir un échantillon représentatif ou de consulter des employés pertinents sur les documents, rédiger une description des catégories de documents visés par la demande (p. ex., correspondance, coupures de presse, notes documentaires, études). Si possible, diviser les documents en sous-catégories. Par exemple, la correspondance pourrait comprendre la correspondance entre l'auteur de la demande et l'institution, la correspondance entre institutions, etc.

Inclure la liste des catégories de documents dans l'estimation des droits ou l'avis provisoire. L'auteur de la demande pourra ainsi circonscrire la portée de sa demande en éliminant les documents qui ne l'intéressent pas.

La lettre de décision devrait inviter l'auteur de la demande à passer en revue les catégories de documents et à éliminer celles qui ne sont pas pertinentes. Plus les catégories sont détaillées et précises, plus l'auteur de la demande sera susceptible d'en écarter une partie.

[2] Les principes relatifs à la délivrance d'une estimation des droits et d'un avis provisoire sont énoncés dans l'ordonnance 81 du CIPVP.

Déterminer s'il faut proroger le délai

Le délai peut être prorogé conformément aux articles 27/20 des *Lois* lorsque :

- soit la demande comporte la production ou la consultation d'un grand nombre de documents et que l'observation du délai imparti aurait pour effet d'entraver abusivement les activités normales de l'institution;
- soit il est nécessaire d'avoir des consultations avec une personne à l'extérieur de l'institution afin de répondre à la demande et que ces consultations ne peuvent pas être normalement terminées avant l'expiration du délai imparti.

L'avis de prorogation doit être remis dans les 30 jours suivant le début du traitement de la demande. L'institution doit rendre une décision définitive avant la fin du délai prorogé. La prorogation du délai peut être portée en appel devant le CIPVP.

Communiquer avec l'auteur de la demande

Il est important pour l'institution d'établir des rapports cordiaux avec l'auteur d'une demande volumineuse pendant les premières étapes de son traitement. La coopération peut faire économiser temps et efforts, accélérer le traitement et éviter un appel inutile. Comme il est mentionné plus haut, il faut communiquer immédiatement avec l'auteur de la demande pour éclaircir la demande et tenter de la circonscrire ou d'y répondre par d'autres moyens. Les suggestions suivantes pourraient également se révéler utiles.

Informer à l'avance l'auteur de la demande de l'établissement de l'estimation de droits

Comme les droits estimés dans le cas des demandes volumineuses sont généralement très élevés en raison des frais de recherche, l'institution devrait communiquer avec l'auteur de la demande avant de lui envoyer l'estimation des droits ou l'avis provisoire pour lui laisser savoir à quoi s'attendre et lui expliquer pourquoi les droits sont élevés.

Collaborer avec l'auteur de la demande en vue de circonscrire sa demande ou de trouver un autre moyen de répondre à ses besoins

L'auteur de la demande dispose d'un délai de 30 jours pour interjeter appel de l'estimation des droits; l'institution devrait en profiter pour l'inviter à circonscrire la portée de sa demande. Il pourrait consulter la liste des catégories de documents jointe à l'estimation des droits ou à l'avis provisoire pour déterminer les documents qui ne sont pas pertinents. Il y a lieu également d'envisager la possibilité de répondre aux besoins de l'auteur de la demande par un autre moyen. Il est souvent utile de rencontrer l'auteur de la demande lors du traitement d'une demande volumineuse.

Permettre à l'auteur de la demande de poser des questions sur les documents directement aux responsables des programmes

Lorsque l'auteur de la demande a des questions au sujet des documents, il est recommandé de demander à l'employé qui connaît le mieux ces documents de s'adresser directement à lui. Cette démarche peut se révéler utile non seulement au moment de l'éclaircissement initial de la demande, mais également après l'établissement de l'estimation des droits ou de l'avis provisoire.

Aborder la possibilité de proroger le délai

Il serait également utile de communiquer avec l'auteur de la demande à cette étape pour lui parler de la possibilité que l'institution proroge le délai, s'il y a lieu. L'institution et l'auteur de la demande pourraient s'entendre sur une période de traitement plus longue, évitant ainsi un appel.

Envisager un traitement par étapes

Lorsque l'institution a prorogé le délai ou compte le faire, le traitement de la demande par étapes se révèle souvent une stratégie efficace et avantageuse pour elle de même que pour l'auteur de la demande. Les parties pourraient être en mesure d'évaluer les priorités de l'auteur de la demande et conclure une entente.

Repérer les documents

Même dans le cas où une demande porte sur un grand nombre de documents, son auteur peut interjeter appel en invoquant qu'il existe des documents **supplémentaires**. Outre les procédures habituelles de recherche (c.-à-d. l'examen des index de documents et le recensement des dossiers et des bases de données à consulter), les conseils suivants pourraient faciliter la tenue d'une recherche de documents complète dès le départ afin d'éviter les appels de ce genre.

Communiquer directement avec le personnel de l'institution

Lorsque la demande porte sur des documents dont des employés précis ont la garde, il y a lieu de communiquer directement avec ces employés pour s'assurer que la recherche est exhaustive.

L'auteur de la demande peut rechercher un large éventail de documents portant sur une activité particulière, comme une réunion. En communiquant directement avec les personnes qui ont assisté à cette réunion, on peut déterminer si tous les documents pertinents ont été recensés.

Lire les documents

Il arrive que le contenu des documents révèle l'existence d'autres documents visés par la demande. Réunir toutes les pièces jointes mentionnées dans les documents.

Identifier les documents électroniques

Dans certains cas, l'institution devra inclure l'identification des documents électroniques dans ses critères de recherche. Par exemple, ces documents peuvent être précisés dans une demande ou être visés par des demandes générales portant sur « tous les documents » relatifs à une question particulière.

Faire un suivi de la recherche

Prendre note des étapes franchies pendant la recherche de documents peut faire gagner du temps en bout de ligne, surtout en cas d'appel. Par exemple, une formule de recherche ou de repérage mise à la disposition du personnel chargé de la coordination ou de la tenue de la recherche permet de s'assurer que les renseignements requis sont consignés et facilement accessibles en cas d'appel.

Il est utile de prendre note des renseignements suivants sur la recherche :

- les personnes qui ont fait la recherche;
- les emplacements où a été faite la recherche, et les types de dossiers qui ont été consultés;
- le temps consacré à la recherche;
- les personnes avec qui on a communiqué aux fins de la recherche;
- les résultats;
- des renseignements sur la destruction des documents, si ceux-ci n'existent plus.

La formule de recherche ou de repérage peut également porter le libellé de la demande ainsi que des directives générales (p. ex., la définition de « document » et un sommaire de ce qui est considéré ou non comme du temps de recherche). Un exemple de la formule employée au ministère des Richesses naturelles est fourni à l'annexe B.

Si les documents sont récupérés manuellement, demander aux responsables du programme de faire une seconde copie en plus de celle qu'ils fourniront au bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Si le bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée traite les documents de façon électronique, demander aux responsables du programme d'acheminer les originaux pour balayage. Quelle que soit la méthode de repérage, il faut insister sur l'importance de recevoir des documents complets et bien classés, avec des notes identifiant les copies.

Traiter les documents

Les stratégies suivantes pourraient compléter les exigences législatives aux fins du traitement systématique de la demande une fois les documents recensés et repérés.

Créer un index des documents

Un index des documents pourrait se révéler précieux pour l'institution, l'auteur de la demande et le CIPVP en cas d'appel. Il permet de faire le suivi de tous les documents et des décisions rendues concernant chacun d'eux, et son efficacité comme outil de médiation a été démontrée. L'index créé, le cas échéant, devrait être remis à l'auteur de la demande avec la décision définitive quant à l'accès[3].

Les documents peuvent être indexés de différentes façons. L'une d'entre elles, qui s'est révélée souvent utile dans le cas des demandes volumineuses, consiste à diviser les documents en catégories. Par exemple, les notes documentaires pourraient constituer la catégorie A et être numérotées A-1, A-2, A-3, etc.; la correspondance avec d'autres institutions pourrait former la catégorie B, et les documents qui en font partie seraient numérotés B-1, B-2, etc.

L'indexation chronologique pourrait également être appropriée, surtout pour retracer les documents en double au moment de classer des documents provenant de différents programmes.

Accorder l'accès dans les plus brefs délais

Lorsque l'accès aux documents est autorisé, il est recommandé aux institutions de ne pas attendre que la demande soit entièrement traitée avant de l'accorder. La divulgation précoce de certains documents pourrait être utile à l'auteur de la demande et permettre à l'institution de se concentrer sur le reste de la demande. Il importe alors de tenir un registre détaillé des documents qui sont divulgués.

Fournir des avis clairs à toutes les personnes concernées

Avant de permettre l'accès à des documents qui sont susceptibles de porter atteinte aux intérêts d'une personne autre que l'auteur de la demande, l'institution doit donner à cette personne un avis écrit en vertu des articles 28/21 des *Lois*. À moins que le délai n'ait été prorogé, cet avis doit être donné dans les 30 jours suivant le début du traitement de la demande.

Avant de permettre l'accès, l'institution doit donner un avis a) si elle considère que le document révèle un secret industriel ou des renseignements d'ordre commercial, technique, financier ou scientifique ou dont la divulgation se répercuterait sur un tiers (articles 17/10 des *Lois*); b) si le document contient des renseignements personnels dont la divulgation pourrait, selon l'institution, représenter une atteinte injustifiée à la vie privée (articles 21/14 des *Lois*).

[3] Le CIPVP pourrait exiger de l'institution qu'elle fournisse un index détaillé pendant l'appel. Consulter l'article 10.02 du *Code de procédure* du CIPVP.

Les suggestions suivantes pourraient se révéler utiles concernant les avis à donner aux personnes concernées.

Donner un avis clair

La lettre d'avis doit décrire les documents en cause, indiquer si l'institution considère que les articles 17/10 ou 21/14 des *Lois* s'appliquent et expliquer ce que la personne concernée doit prouver, particulièrement en ce qui concerne les renseignements d'ordre commercial, technique, financier ou scientifique ou les secrets industriels.

Des exemples de lettres d'avis et de lettres connexes aux auteurs de demandes sont fournis dans le *Manuel* du SCG. En outre, le CIPVP a publié un supplément sur les avis aux tiers dans le bulletin *Dans la pratique* n° 5 (en anglais seulement).

Si possible, un ensemble de documents relatifs à chaque personne concernée devrait accompagner la lettre d'avis; c'est là le meilleur moyen d'obtenir l'opinion de ces personnes sur la divulgation[4]. Les documents qui se prêtent le mieux à cette méthode sont ceux qui ont émané directement de la personne concernée (p. ex., le témoignage d'un particulier ou les documents d'une société). Avant d'envoyer un ensemble de documents qui n'émanent pas de la personne concernée, s'assurer de fournir uniquement les renseignements qui la concernent.

La lettre d'avis devrait comprendre au moins une description ou une liste des documents relatifs à la personne concernée. Quelle que soit la méthode employée, la décision doit être expliquée clairement, surtout si elle accorde un accès partiel. Dans ce cas, l'institution pourrait également décrire les renseignements relatifs à la personne concernée afin de prendre une décision éclairée en matière de divulgation.

Utiliser une formule de consentement

L'utilisation d'une formule de consentement pourrait accélérer le processus d'avis car elle simplifie la procédure de réponse dans le cas d'une personne concernée. Des exemples de formules de consentement pour les personnes concernées sont fournis à l'annexe A du présent document. On peut également les adapter à ses besoins particuliers[5].

Non seulement une formule de consentement, employée de pair avec un ensemble de documents, peut accélérer le processus d'avis, mais elle peut également encourager la personne concernée à envisager d'accorder un accès partiel au lieu de refuser tout accès. Par exemple, la personne concernée peut indiquer précisément dans les documents qui lui sont envoyés les renseignements à ne pas divulguer, consentir à la divulgation partielle des documents indiqués et renvoyer à l'institution avec la formule de consentement ces documents montrant les passages dont elle demande l'extraction.

---

[4] Ces documents peuvent également accélérer d'autres processus de consultation, notamment lorsqu'une institution veut connaître le point de vue d'autres institutions ou gouvernements en vertu de l'article 9 de la *Loi* municipale.

[5] Ces exemples s'inspirent de la formule utilisée par les anciens ministères du Solliciteur général et des Services correctionnels, qui forment aujourd'hui le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique. Nous remercions ce ministère de sa collaboration.

Faire un suivi après avoir envoyé l'avis

Une fois l'avis envoyé à la personne concernée, il importe de consigner l'arrivée de la réponse car l'institution dispose de 30 jours pour rendre une décision après avoir envoyé l'avis. Certains systèmes de gestion des cas permettent pareil suivi.

Demeurer en contact avec l'auteur de la demande

À toutes les étapes du traitement d'une demande volumineuse, il pourrait y avoir d'autres occasions d'éliminer des documents, de régler les questions qui se présentent et de tenir l'auteur de la demande informé de l'état de sa demande.

Faire preuve d'imagination

Traiter une demande volumineuse avec imagination pourrait se révéler avantageux tant pour l'institution que pour l'auteur de la demande. Les descriptions de documents, l'établissement d'index, le traitement par étapes, les rencontres avec l'auteur de la demande et les tentatives de résolution des problèmes sont des moyens efficaces de traiter les demandes de ce genre. Dans certains cas, l'institution permet à l'auteur de la demande d'examiner les documents sur place pour déterminer ceux dont il a vraiment besoin, ce qui épargne de l'argent aux deux parties. L'ordonnance MO-1494 du CIPVP précise que l'institution peut inviter l'auteur de la demande à consulter les documents **après** avoir décidé de lui accorder l'accès à une partie ou à la totalité des documents.

Gérer les demandes volumineuses

Le document *Freedom of Information Guideline* propose des stratégies de planification efficaces concernant la gestion des demandes volumineuses ou complexes. Il est important d'identifier pareilles demandes au plus tôt, car on peut ainsi tenir compte de différents facteurs, notamment déterminer s'il faut faire appel à du personnel ou à des ressources supplémentaires.

Les stratégies suivantes pourraient également se révéler utiles :

Répartir le travail

L'affectation temporaire d'un employé supplémentaire représente un moyen de traiter plus facilement une demande volumineuse. Dans ce cas, il est fortement recommandé de confier la demande à une équipe; cette démarche pourrait être utile à toutes les étapes du traitement, que ce soit au sein du service responsable ou au bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Le recours à du personnel contractuel à court terme ou à des experts-conseils de l'extérieur spécialisés en accès à l'information pourrait également se révéler utile dans certains cas. Quoi qu'il en soit, il importe d'assurer la continuité et la cohérence dans le traitement. Le traitement devrait incomber à un seul membre du personnel, même si ce dernier dispose de l'aide d'autres employés. Il faut éviter de faire passer le dossier d'un employé à un autre.

Dresser une liste de contrôle

Une liste de contrôle, un journal ou un guide énumérant les étapes du traitement d'une demande volumineuse et les principales échéances pourrait constituer un outil précieux, tant pour le bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur que pour les responsables de programmes. Grâce à une telle liste de contrôle, les responsables sauront à quoi s'en tenir; au lieu de se sentir découragés, ils seront incités à entreprendre rapidement le traitement de la demande. La liste est également un bon indicateur de progrès et peut contribuer à déterminer si le traitement nécessite une augmentation ou une réaffectation des ressources.

Gérer activement le traitement

Toutes les demandes nécessitent de la gestion et de la coordination, mais dans le cas des demandes volumineuses, des rapports plus étroits avec les responsables des programmes pourraient se révéler nécessaires afin d'éviter les retards. Le traitement risque de s'enliser dès les premières étapes si le personnel des programmes n'a pas d'expertise suffisante dans la préparation des estimations de droits ou des avis provisoires dans ce contexte. En outre, d'autres aspects comme des problèmes techniques ou la nécessité de consulter d'autres institutions pourraient freiner le déroulement du processus.

Il est donc recommandé au personnel du bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur de communiquer régulièrement avec les responsables de programmes pour s'assurer du respect des échéances et fournir de l'orientation au besoin. Le personnel de la coordonnatrice ou du coordonnateur pourrait également se rendre sur place pour aider le personnel à mener différentes tâches, notamment la constitution d'un échantillon représentatif. Une aide de ce genre pourrait accélérer le traitement, notamment si le personnel a peu d'expérience.

Développer l'expertise des responsables de programmes

En règle générale, il importe de pouvoir communiquer avec des personnes-ressources à tous les paliers de l'institution. Ces personnes, qui ont une bonne compréhension de la *Loi*, peuvent jouer le rôle d'intermédiaires entre le bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur et le personnel du ministère. Comme nous l'avons déjà souligné, il est particulièrement important que le personnel responsable des programmes sache comment traiter une demande volumineuse. Il est recommandé de désigner au sein de ces programmes des personnes qui seront chargées de traiter les demandes volumineuses ou d'y contribuer. Ces personnes devraient recevoir une formation du bureau de la coordonnatrice ou du coordonnateur sur les particularités du traitement d'une demande volumineuse (p. ex., comment établir un échantillon représentatif).

De toute évidence, les demandes qui portent sur un grand nombre de documents sont difficiles à traiter, mais il n'y a pas lieu de s'affoler. Il est possible d'en venir à bout en adoptant une démarche réfléchie et systématique.

Annexe A — Avis à une personne concernée Formules de consentement

Les pages suivantes illustrent le genre de formule qui devrait accompagner la lettre d'avis à une personne concernée. Cette lettre fournit des renseignements de base et explique les exigences de la loi. Si une formule de consentement est jointe, il serait bon de fournir une explication dans la lettre de présentation :

> Veuillez remplir la formule de consentement ci-jointe et nous la renvoyer d'ici le [date].

Réponse d'une personne concernée dont des renseignements personnels figurent dans les documents

Formule de consentement

Veuillez cocher la case appropriée ci-dessous, signer et nous renvoyer la formule d'ici le [date]. Si vous avez des commentaires, veuillez les inscrire dans l'espace réservé à cette fin.

Demande n° [1234]

Destinataire :
[Nom et adresse de l'institution]
[Description du document (facultatif)]

☐ 1. Je consens à la divulgation des renseignements personnels me concernant qui sont contenus dans les documents décrits dans [ou joins à] votre lettre du [date].

☐ 2. Je consens à la divulgation partielle des renseignements personnels me concernant qui sont contenus dans les documents. **Remarque :** Si vous choisissez cette option, veuillez décrire les renseignements personnels que **vous ne voulez pas** divulguer, ou [indiquez ces renseignements personnels dans les exemplaires des documents qui vous ont été fournis et nous les renvoyer avec la présente formule].

☐ 3. Je ne consens pas à la divulgation des renseignements personnels me concernant qui sont contenus dans les documents.

Explications ou commentaires (Continuez au verso si vous manquez d'espace.)

Signature : _____

Nom (en lettres moulées) : _____

Adresse : _____

N° de téléphone : _____

Date : _____

Commentaires

Réponse dans le cas où les documents contiennent des renseignements d'ordre commercial au sens des articles 17/10 des *Lois*

Formule de consentement

Veuillez cocher la case appropriée ci-dessous, signer et nous renvoyer la formule d'ici le [date]. Si vous avez des commentaires, veuillez les inscrire dans l'espace réservé à cette fin.

Demande n° [1234]

Destinataire :
[Nom et adresse de l'institution]
[Description du document (facultatif)]

☐ 1. Je consens à la divulgation des renseignements concernant [nom de l'organisme ou de l'entreprise] qui sont contenus dans les documents décrits dans [ou joins à] votre lettre du [date].

☐ 2. Je consens à la divulgation partielle des renseignements concernant [nom de l'organisme ou de l'entreprise] qui sont contenus dans les documents. **Remarque :** Si vous choisissez cette option, veuillez décrire les renseignements que **vous ne voulez** pas divulguer, ou [indiquez ces renseignements dans les exemplaires des documents qui vous ont été fournis et nous les renvoyer avec la présente formule].

☐ 3. Je ne consens pas à la divulgation des renseignements concernant [nom de l'organisme ou de l'entreprise] qui sont contenus dans les documents.

Si vous avez choisi l'option 2 ou 3, veuillez indiquer en quoi les trois critères énoncés dans la lettre [ou ci-dessous] s'appliquent. (Continuez au verso si vous manquez d'espace.)

Signature d'une personne autorisée
à engager l'organisme ou l'entreprise : _____

Nom et poste (en lettres moulées) : _____

Adresse : _____

N° de téléphone : _____

Date : _____

Commentaires

Annexe B — Formules de repérage de documents

Formule de repérage de documents

Partie I — Compte rendu de recherche

* Veuillez relire le libellé de la demande pour vous assurer de comprendre exactement ce que son auteur désire, et déterminer si vous avez des documents pertinents. En cas de doute concernant la pertinence d'un document, veuillez vous adresser à l'Unité de l'accès à l'information et de protection de la vie privée à [numéro de téléphone]. Veuillez également lire les définitions suivantes :

Document Document qui reproduit des renseignements sans égard à leur mode de transcription; comprend de la correspondance, des cartes, plans, dessins, diagrammes, rapports, notes, formules, films, bandes magnétoscopiques, microfilms, photographies, enregistrements sonores, fichiers informatiques, messages électroniques et disques optiques.

Recherche Le temps de recherche comprend chaque heure de recherche manuelle nécessaire pour localiser et recenser les documents pertinents. Comprend le temps que le personnel consacre à la recherche des documents, à l'examen d'index ou de plans de fichiers ou de listes de documents, sur papier ou sur ordinateur, à l'extraction de dossiers ou de documents sur papier et à la lecture des dossiers pour déterminer si les documents sont pertinents. Le temps de recherche ne comprend pas le temps consacré à la copie des documents, aux déplacements entre bureaux pour localiser les documents ou à l'examen des résultats de la recherche.

Veuillez indiquer les endroits où la recherche a eu lieu (p. ex., quels dossiers ont été consultés dans quels bureaux ou salles des dossiers)

Nom des employés avec qui vous avez communiqué aux fins de la recherche

Méthodes ou procédés de recherche employés et types de dossiers visés (p. ex., courrier électronique, autres fichiers électroniques, dossiers sur papier, listes de dossiers, listes de dossiers externes, microfiches, etc.)

Nombre d'heures consacrées à la recherche _____

Avez-vous localisé des documents pertinents? ☐ Oui ☐ Non

S'il y a déjà eu des documents pertinents qui n'existent cependant plus, veuillez l'indiquer (inscrire le numéro de la liste de conservation des documents autorisant la destruction de ces documents)

Ces documents ou la demande portent-ils sur des questions délicates? ☐ Oui ☐ Non
(Dans l'affirmative, veuillez expliquer)

N° de référence : _____

Nom : _____

District ou région : _____

Poste et fonctions : _____

N° de téléphone : _____

Date(s) de la recherche : _____

Partie II — Estimation du temps de recherche

Veuillez remplir cette formule si vous avez fait une recherche de **plus de trois heures** ou si la demande nécessite la consultation d'une grande quantité de documents. Veuillez tenir des notes détaillées sur la recherche, car en cas d'appel, vous pourriez être tenu de défendre la portée de la recherche en déposant une déclaration sous serment ou en témoignant lors d'une audience.

* Veuillez relire le libellé de la demande pour vous assurer de comprendre exactement ce que son auteur désire, et déterminer si vous avez des documents pertinents. En cas de doute concernant la pertinence d'un document, veuillez vous adresser à l'Unité d'accès à l'information et de protection de la vie privée à [numéro de téléphone].

Veuillez indiquer les endroits où la recherche a eu lieu (p. ex., quels dossiers ont été consultés dans quels bureaux ou salles des dossiers)

Nom des employés avec qui vous avez communiqué aux fins de la recherche

Méthodes ou procédés de recherche employés et types de dossiers visés (p. ex., courrier électronique, autres fichiers électroniques, dossiers sur papier, listes de dossiers, listes de dossiers externes, microfiches, etc.)

Estimation — plus de trois heures de recherche

Nombre d'heures consacrées à la recherche _____

Nombre de pages de documents pertinents _____

Nombre estimatif de pages dont il a fallu extraire une partie ou la totalité du contenu (p. ex., renseignements de tiers ou permis contenant des renseignements personnels) _____

Nombre d'heures de programmation informatique (s'il y a lieu) nécessaires pour repérer les documents pertinents _____

Estimation — grande quantité de documents

(vous devrez faire une recherche dans un échantillon représentatif)

La recherche devrait porter sur un échantillon représentatif de tous les types de documents (p. ex., sur papier ou électronique, et sur supports spéciaux), composé d'au moins un demi-tiroir de classeur, une boîte de rangement ou un dossier d'ordinateur. Un dossier sur papier d'un pouce d'épaisseur contient environ 150 à 200 pages (imprimées d'un seul côté).

Nombre d'heures consacrées à la recherche _____

Nombre de pages de documents pertinents contenues dans l'échantillon _____

Nombre estimatif de pages dont il a fallu extraire une partie ou la totalité du contenu (p. ex., renseignements de tiers ou permis contenant des renseignements personnels) _____

Selon l'échantillon représentatif, quels sont le temps de recherche total estimatif et le nombre total de pages pour l'ensemble des documents pertinents? _____(heures) _____(pages)

N° de référence : _____

Nom : _____

District ou région : _____

Poste et fonctions : _____

N° de téléphone : _____

Date(s) de la recherche : _____